

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra psychologie



Bakalářská práce

Eva Krchová

Interkulturní aspekty neverbální komunikace

Intercultural aspects of nonverbal communication

Praha 2013

Vedoucí práce: PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D.

P o d ě k o v á n í

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Hedvice Boukalové, Ph.D. za poskytnutou podporu, její cenné připomínky a odbornou pomoc při zpracování této práce.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 29.7.2013

.....

Eva Krchová

Abstrakt:

Cílem této bakalářské práce je přiblížit problematiku neverbální komunikace se zaměřením na interkulturní aspekty, které ji ovlivňují. Práce je rozdělena do šesti kapitol, kdy jsou nejprve definovány pojmy komunikace, kultura a interkulturní komunikace. V dalších kapitolách se pak práce zaměřuje na odlišení neverbálních projevů, které jsou univerzální napříč kulturami, a těch, které jsou na kultuře závislé. Dále navazuje komparativní část, ve které jsou porovnávány dvě kultury, japonská a arabská, z hlediska pro ně typických projevů v neverbální komunikaci. Závěrečná část této práce obsahuje návrh výzkumného šetření, které by zjišťovalo, zda interkulturní výcvik zaměřený na neverbální komunikaci zvyšuje subjektivně vnímanou kvalitu komunikace v cizí kultuře.

Klíčová slova:

interkulturní komunikace, neverbální komunikace, arabská kultura, japonská kultura

Abstract:

The aim of this thesis is to describe nonverbal communication, especially the intercultural aspects which influence it. The thesis is divided into six chapters. In the first part of the thesis, the terms such as communication, culture and intercultural communication are defined. In the next chapters the thesis focuses on differentiation of universal features of nonverbal communication and of the culturally dependant features of nonverbal communication. Comparison of Arabic and Japanese nonverbal behaviour follows. The last part contains a research proposal, in which the effect of an intercultural training on the quality of communication would be inquired.

Keywords:

intercultural communication, nonverbal communication, Arabic culture, Japanese culture

Obsah

Obsah.....	6
Úvod	8
1 Komunikace	10
1.1 Neverbální komunikace	11
1.1.1 Dotečky	12
1.1.2 Blízkost.....	13
1.1.3 Pozice těla.....	13
1.1.4 Tělesné vzezření	13
1.1.5 Mimické výrazy, gesta a pohyby těla.....	14
1.1.6 Zraková komunikace.....	14
2 Kultura	16
3 Interkulturní komunikace.....	19
4 Interkulturní aspekty neverbální komunikace.....	21
4.1 Univerzální složky neverbální komunikace	21
4.1.1 Univerzálnost vyjadřování emocí	21
4.1.2 Vyjadřování sexuální přitažlivosti	22
4.1.2 Univerzálnost v gestech	22
4.2 Odlišnosti napříč kulturami.....	22
4.2.1 Odlišnosti v gestech a gestikulaci.....	23
4.2.2 Odlišnosti v zaměření pohledu	24
4.2.3 Odlišnosti v interpersonálním prostoru.....	25
4.2.4 Odlišnosti v pravidlech vyjadřování emocí.....	25
4.2.5 Další odlišnosti	26
5 Specifika neverbální komunikace v arabské a japonské kultuře.....	28
5.1 Neverbální komunikace v arabské kultuře.....	29
5.2 Neverbální komunikace v japonské kultuře.....	31

5.3 Porovnání neverbální komunikace v arabské a japonské kultuře.....	33
6 Návrh výzkumného šetření	35
6.1 Úvod.....	35
6.4 Metodologie	36
6.4.1 Výběr respondentů	36
6.4.2 Výzkumné otázky	36
6.4.3 Hypotézy	36
6.4.4 Průběh výzkumu	37
6.5 Vyhodnocení dat.....	38
6.6 Výsledky	38
6.7 Diskuze	38
Závěr.....	40
Seznam použité literatury	41

Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma „Interkulturní aspekty neverbální komunikace“, neboť se dle mého názoru jedná o téma neobyčejně zajímavé a zároveň aktuální, a také proto, že jsem měla sama možnost během svých zahraničních studijních pobytů se lidmi z různých kultur setkat a všimnout si kulturních rozdílů.

S postupující globalizací světa dochází k čím dál častější interakci jedinců z různých kultur, což může sice na jedné straně postupně stírat interkulturní rozdíly, na straně druhé jsou některé rozdíly mezi kulturami tak velké a tak hluboko zakořeněné, že zůstávají neměnné i v současném propojeném světě a neznalost těchto rozdílů může vést k vážným nedorozuměním a nepříjemnostem.

Téma mi přijde velmi zajímavé také tím, že neverbální komunikace je neoddělitelnou součástí interpersonální komunikace, přičemž zamyšlení se nad tím, jak mohou různé neverbální signály ovlivnit pochopení sdělení, je přínosné nejen v kontextu interkulturní komunikace, ale i v kontextu různých zvyklostí jedinců z jedné kultury.

Problematika je dle mého názoru aktuální i proto, že zejména v českém prostředí se mi nepodařilo dohledat publikaci od českého autora, která by se přímo věnovala neverbální komunikaci v kontextu interkulturního prostředí, musela jsem tedy čerpat převážně z literatury zahraniční, kde je toto téma rozpracováno již více.

Cílem mé práce je předložit srovnání interkulturně univerzálního neverbálního chování a neverbálního chování, které je naopak kulturně podmíněné a doložit to různými příklady. Pro zdůraznění rozdílnosti v neverbální komunikaci napříč kulturami jsem vybrala dvě kultury, které se v mnoha aspektech od sebe výrazně odlišují. Jedná se o arabskou a japonskou kulturu. Právě na těchto dvou kulturách chci poukázat na nezbytnost pochopení neverbálního projevu pro pochopení kultury jako celku a pro bezkonfliktní interakci s jejími představiteli.

Svou práci jsem rozdělila do pěti kapitol. V první kapitole se věnuji komunikaci jako takové, přičemž hlavní důraz kladu na neverbální komunikaci a na její jednotlivé složky. Ve druhé kapitole pak definuji kulturu a fenomény s ní spojené, předkládám také přehled a stručné vysvětlení kulturních dimenzí podle Hofstedeho, neboť jeho výzkumy jsou s kulturními teoriemi neodmyslitelně spjaty. Podobně třetí kapitola je zaměřená na interkulturní komunikaci a pojmy s ní spojené. V následující kapitole se pak již věnuji přímo

interkulturním aspektům neverbální komunikace, nabízím přehled neverbálních signálů, které jsou považovány za univerzální napříč kulturami, a zároveň přehled oblastí neverbální komunikace, které jsou kulturně podmíněné, přičemž zde uvádím i příklady z jednotlivých zemí. V poslední teoretické kapitole se pak věnuji dvěma vybraným kulturám, arabské a japonské, uvádím jejich specifika, čím jsou od sebe odlišné a v čem jsou si v neverbální komunikaci naopak blízké.

Poslední část mé práce obsahuje návrh výzkumu, který by se zabýval interkulturními aspekty neverbální komunikace a zkoumal by odlišnosti české neverbální komunikace od neverbální komunikace Japonců a Egyptanů.

1 Komunikace

Slovo komunikace je latinského původu a bývá definován jako přenos, sdělování a výměna informací (dostupné např. z <http://slovník-cizích-slov.abz.cz>). Je důležité mít ale na paměti, že nejde jen o sdílení a přenos informací, nýbrž především o sdílení a přenos významů. Komunikace je specifickou formou spojení mezi lidmi, které je uskutečňováno právě předáváním a přijímáním významů (Janoušek, 2010). S okolím komunikujeme totiž i tehdy, pokud jen např. přihlížíme nějaké slovní výměně mezi dvěma cizími lidmi. Už naše přítomnost ovlivňuje tok informací a způsob, jakým jsou sdělovány (Vybíral, 2005). Vybíral (2005, s. 31) dále vymezuje pět hlavních funkcí komunikování, mezi které řadí: informovat, instruovat, přesvědčit, vyjednat a pobavit. Janoušek (2010) pak poukazuje na souvislosti komunikace a společenských vztahů, přičemž uvádí, že *bez interpersonálního vztahu k druhému člověku rozvinutá komunikace u lidského jedince nevznikne* (Janoušek, 2010, s. 224).

Na komunikaci lze pohlížet také jako na **proces**. Pojetí procesu komunikace prošlo značným vývojem, kdy se nejprve mělo za to, že se jedná o proces lineární. V tomto pojetí byl mluvčí ten, kdo mluví, a posluchač ten, kdo poslouchá. Mluvení a poslouchání jsou v tomto pojetí různé děje, které probíhají v různém čase. Na toto pojetí pak navazuje interakční pojetí, podle kterého si účastníci komunikačního procesu střídají pozice mluvčího a posluchače. Nicméně i zde je patrné, že mluvení a poslouchání je chápáno jako dva odlišné děje, které se navzájem nepřekrývají a které účastník komunikace nečiní současně. Teprve transakční pojetí komunikace považuje každého účastníka komunikace zároveň za mluvčího i posluchače, který zároveň přijímá i vysílá sdělení. Transakční pojetí pak již také považuje všechny prvky komunikace za vzájemně závislé, tedy že každý prvek existuje pouze ve vztahu k ostatním. Komunikační proces pak dále ovlivňuje komunikační šum a kontext, ve kterém se komunikace odehrává (De Vito, 2008). Kontext dodává komunikaci zarámování a lze rozlišit kontext vnitřní, který existuje v mysli účastníka komunikace, a kontext vnější, který odráží situaci, ve které se komunikace odehrává (Vybíral, 2005).

Komunikační kontext lze rozlišit nejméně čtyři typy: fyzický, kulturní, sociálně-psychologický a časový. Pro předkládanou práci je pak nejpodstatnější kontext kulturní, který zahrnuje životní styl, přesvědčení, stupnici hodnot, způsoby chování a komunikace nějaké skupiny. Jedná se tedy o určitá pravidla, která stanovují, jaké chování je v té které skupině považováno za přípustné a dobré a jaké naopak za nepřípustné a špatné (De Vito, 2008).

Dále lze podle charakteru prostředků, jimiž je komunikace zprostředkována, dělit komunikaci na **verbální** a **neverbální**. Při verbální komunikaci je používáno verbálních prostředků, tedy slovních výrazů, které mohou být mluvené či psané, a dalších odvozených znakových soustav. Při neverbální komunikaci se naproti tomu používá mimoslovních prostředků (neverbální komunikaci se věnuji dále ve své práci). Verbální i neverbální komunikaci lze dále dělit na komunikaci záměrnou a nezáměrnou. To, nakolik je komunikace záměrná či nezáměrná, verbální či neverbální, souvisí do určité míry s tím, co je obsahem komunikace, zda má spíše kognitivní či emocionální charakter (Janoušek, 2010). Je však nutné poznamenat, že mezi verbálními a neverbálními prostředky v komunikaci není ostrý předěl, o čemž svědčí mimo jiné také to, že samotná řeč v sobě zahrnuje mnoho neverbálních aspektů (Janoušek, 1988).

Vzhledem k zaměření této práce se dále věnuji především neverbální komunikaci.

1.1 Neverbální komunikace

Jak jsem zmínila výše, při neverbální komunikaci se používá mimoslovních prostředků. Janoušek (1988, s. 43) definuje neverbální komunikaci jako *„záměrné používání prostředků neverbálního charakteru ke vzájemnému dorozumívání, vzájemnému ovlivňování i vyjadřování vzájemných vztahů.“* Argyle (1969) dále poukazuje na to, že neverbální komunikace je nejpůvodnějším projevem sociálního chování, neboť komunikace novorozence s druhými lidmi probíhá zpočátku výhradně na základě fyzického kontaktu.

Mezi hlavní neverbální prostředky mezilidské komunikace se řadí: tělesný kontakt, blízkost, orientace, vzezření, pozice těla, kývnutí hlavy, výraz tváře, zaměření pohledu, gesta a neverbální aspekty řeči (Argyle 1969; Janoušek, 2010). Do způsobů neverbální komunikace lze dále řadit také chronemiku, což lze definovat jako zacházení s časem, a „jazyk předmětů“, tedy to, jaké významy přiřazujeme určitým předmětům a jak s danými předměty zacházíme (Wahlstrom, 1992).

Neverbální komunikace má mnoho funkcí a jedinci pomáhá k tomu, aby: podpořil řeč, nahradil řeč, vyjádřil emoci nebo zvládl prožitek emoce, vyjádřil interpersonální postoj, uskutečnil sebevyjádření (Vybíral, 2005; Aronson, 2010). Ustálených nonverbálních prostředků se dále používá v ceremoniálech a při rituálech, při propagandě, na masových akcích apod., v umění (Vybíral, 2005). Ve vztahu k verbální komunikaci může neverbální

projev jedince verbální komunikaci nahradit, zvýraznit, odporovat jí či měnit její význam, řídit či opakovat (Janoušek, 2010; De Vito, 2008).

Neverbální komunikace je do značné míry ovlivňována kulturním prostředím, ve kterém se odehrává. Právě pravidla a konvence uznávané v té které kultuře stanovují mimo jiné například to, jaká je přípustná míra doteků, nebo jaká je optimální fyzická distance. Kulturní dimenze nicméně vstupuje do všech sfér komunikace (Nakonečný, 1999). Právě interkulturním aspektům neverbální komunikace se věnuji dále v této práci.

1.1.1 Doteky

Doteky v mezilidské komunikaci se souhrně označují pojmem **haptika**. Haptická informace je předávána hmatovým smyslem, tedy kůží, která je citlivá na tlak i tělesné teplo (Zárubová-Pfeffermannová, 2008). Doteky jsou velmi důležitou a základní součástí lidské existence, neboť výzkumy prokázaly, že děti, kterým se nedostává dotyků, strádají a mohou dokonce zemřít (Wahlstrom, 1992). Argyle (1969) rozlišuje následující typy doteků:

- uhození, které je projevem agrese a bývá provedeno způsobem obvyklým pro danou kulturu
- hlazení, vískání apod., které může probíhat v rámci rodičovského, sexuálního nebo jiného vrozeného chování a může být také součástí her či jiných společenských aktivit (např. při tanci)
- uvítací doteky a doteky na rozloučenou, které mohou zahrnovat např. podání ruky, polibky a další doteky v závislosti na zvyklostech skupiny, do které komunikující patří
- držení se, které může sloužit ke sdělení různých emočních stavů
- vedení, které může mít formu pomoci a podpory nebo se zde naopak mohou objevovat prvky agrese.

Doteky je možné kategorizovat také podle stupně intimity, která se v nich promítá. Na základě tohoto dělení lze rozlišit doteky:

- funkční (profesní), kam lze řadit např. doteky lékaře k pacientovi
- společenské, které korespondují s uvítacími doteky a doteky na rozloučenou
- přátelské, kterých se užívá mezi lidmi, kteří jsou si blízcí a spadá sem například blahopřání, utěšování apod.
- intimní, které se odehrávají mezi intimními partnery
- sexuální, což je vůbec nejintimnější forma kontaktu (Wahlstrom, 1992).

To, do jaké míry se lidé dotýkají druhých, závisí na mnoha faktorech, mezi které lze řadit věk a vztah mezi komunikujícími, výraznou roli hraje kultura (Argyle, 1969). Míra vyhýbání se nebo přijímání dotyků se liší také v závislosti na pohlaví (De Vito, 2008).

1.1.2 Blízkost

Prostorová komunikace, která se projevuje v prostorové vzdálenosti a v teritorialitě, bývá označována jako **proxemika** (De Vito, 2008). Hall (1990) rozlišuje čtyři vzdálenosti, které vyjadřují druh vztahu mezi lidmi. Nejmenší vzdálenost se nazývá intimní zónou a představuje odstup menší než 45 cm. Do této zóny bývají vpouštěni pouze velmi blízcí lidé. O něco širší je zóna osobní, která představuje rozmezí od 45 cm do 1,2 m a vymezuje osobní prostor jedince, který je vyhrazen pouze pro blízké osoby. Třetí v pořadí je společenská vzdálenost, která je vyhrazená pro běžnou společenskou komunikaci. Nejširší prostor pak zabírá veřejná vzdálenost, která poskytuje jedinci ochranu a možnost v případě potřeby obranně reagovat.

Je obecně známé, že právě proxemika je ovlivňována zejména kulturou, dále je možné pozorovat rozdíly v rozsahu jednotlivých zón např. mezi introverty či extroverty (Argyle, 1969).

1.1.3 Pozice těla

Pozice těla, nebo také postoj, může mít mnoho podob jako například sezení, stání, klečení atd. Každý z těchto postojů může být pak dále dělen podle toho, jakým způsobem je vykonáván, tedy nakolik je uvolněný, zda jsou při tom zkřížené paže či nohy apod. Tělesný postoj může jednak vyjadřovat sympatie či antipatie vůči komunikačnímu partnerovi či skupině, jeho postavení ve skupině, status, který jedinci náleží. Pozice těla ale také zrcadlí emoce, které jedinec prožívá (Argyle, 1969).

1.1.4 Tělesné vzezření

Nejen různými pohyby lze neverbálně komunikovat, ale již také samotným vzezřením je vysíláno množství informací. Významnou roli hraje oblečení, celková upravenost, účes, to vše poskytuje mnoho informací o daném jedinci. Tělo také odhaluje barvu pleti a jiné specifické rysy pro danou rasu či národ. Důležitou proměnnou je také výška nebo celková přitažlivost,

což jsou faktory, které ovlivňují to, jak je jedinec vnímán okolím a jak na něho okolí bude reagovat (Argyle, 1969; De Vito, 2008).

1.1.5 Mimické výrazy, gesta a pohyby těla

V této kategorii lze rozlišit několik funkcí, které pohyby těla mohou mít. Jsou to:

- **Ilustrátory**, které doprovázejí verbální sdělení.
- **Afektivní projevy**, mezi které lze řadit mimické projevy, gestikulace rukou či pohyby celého těla pomocí kterých jedinci vyjadřují své emoce.
- **Regulátory**, kterými se koordinuje řeč komunikačního partnera.
- **Adaptéry**, což jsou takové pohyby, které uspokojují nějakou osobní potřebu (De Vito, 2008, s. 156).

Lidský obličej je pravděpodobně nejdůležitějším zdrojem neverbálních signálů (De Vito, 2008, s. 157). **Mimické výrazy** poskytují velmi širokou informaci o tom, jak se daný jedinec cítí, přičemž není zcela jasné, zda se s reperotářem mimických výrazů lidé rodí, nebo zda neexistují žádné univerzální mimické výrazy napříč kulturami (Wahlstrom, 1992). Paul Ekman, který se touto problematikou zabýval do hloubky dále uvádí, že existuje více než deset tisíc mimických výrazů, přičemž některé z nich se zdají být s emocemi spojeny úžeji než jiné (Ekman, 2007). Při svých výzkumech se snažil zjistit, zda jsou některé mimické výrazy spojené s určitými emocemi univerzálně „čitelné“, tedy zda je lidé z různých (i velmi odlišných kultur) budou interpretovat stejně, což se mu potvrdilo (Ekman & Friesen 2003). Výsledkům Ekmanových výzkumů se věnuji dále ve své práci.

Gesta, tedy pohyby rukou, pak obvykle slouží jako ilustrátory, tedy doprovázejí řeč. Mohou však také vyjadřovat emoce, které jedinec při sdělování určitých věcí cítí (Argyle, 1969). Mnoho gest je však závislých na kultuře, neboť gesta mohou přímo vyjadřovat slova či slovní spojení a záleží tedy na tom, jaký význam má dané gesto v té které konkrétní kultuře (De Vito, 2008).

1.1.6 Zraková komunikace

Signály, které jsou předávány očima se mohou lišit v délce pohledu, jeho směru a charakteru, přičemž pravidla týkající se zrakové komunikace bývají striktně určena kulturními zvyklostmi (De Vito, 2008). V rámci zrakové komunikace se také používá spojení „oční kontakt“, což je moment, kdy se dva lidé dívají sobě navzájem do očí. Právě oční kontakt hraje významnou

roli v komunikaci, neboť na jeho základě lze odhadovat, jaký vztah a emoční naladění panuje mezi komunikujícími (Argyle, 1969).

2 Kultura

Poté, co jsem stručně shrnula teoretické poznatky týkající se komunikace obecně, zejména pak poznatky z oblasti neverbální komunikace, budu se nyní věnovat fenoménu kultury. Domnívám se, že pro mou bakalářskou práci je nezbytné představit základní vymezení kultury, neboť právě kultura má, jak je patrné již z názvu mé práce, na komunikaci velký vliv. Vzhledem k zaměření práce se však bude jednat opět spíše o představení stručnější.

Slovo „kultura“ je latinského původu; slovo „colere“ znamená pěstovat, obdělávat. V dnešním pojetí může být pojem „kultura“ chápán několika způsoby. Podle širšího pojetí je kultura vše, co je vytvářeno lidskou civilizací. Jedná se tedy o materiální výsledky lidské činnosti, ale také o duchovní výtvořiny lidí. V užším pojetí je kultura vnímána jako určité projevy chování lidí typické pro určitou skupinu lidí (Průcha, 2007). Na kulturu lze však také nahlížet jako na „**software mysli**“ a vzhledem k tomu, že kultura je vždy jevem kolektivním, jedná se pak o „*kolektivní programování mysli, které odlišuje příslušníky jedné skupiny nebo kategorie lidí od druhých*“ (Hofstede & Hofstede, 2007). Z antropologického hlediska je kultura souhrn naučených behaviorálních vzorců, postojů a také materiálních aspektů (Hall, 1990). V interkulturní psychologii je kultura chápána jako výsledek minulého chování a zároveň jako usměrňovatel chování budoucího, přičemž lidé kulturu zároveň tvoří a zároveň jsou jí ovlivňováni (Berry, 2002). S pojmem kultura se pak neodlučitelně spojují **kulturní vzorce**, což jsou „*naučená a závazná schémata pro jednání ve standardních situacích, navenek vystupující v podobě obyčejů, mravů, zákonů a tabu*“ (Průcha, 2007, s. 47).

Z výše napsaného je tedy patrné, že kultura není vrozená, jedinci se jí učí a je dána sociálním prostředím. Je však nezbytné odlišit kulturu od lidské přirozenosti a zároveň od individuality jedince. Při poznávání kultur je pak nutné dodržovat zásadu „nehodnotit“, tedy zaujmout neutrální východisko. Právě tento kulturní relativismus vychází z toho, že žádná kultura nemá absolutní kritéria pro posuzování jiných kultur a jejich činností jako nízké, či vznešené, avšak jednotlivé kultury mohou tyto soudy používat ve vztahu k vlastním činnostem (Hofstede & Hofstede, 2007). Podle Hofstede (2007) jsou jádrem kultury **hodnoty**, což jsou „*všeobecné tendence k dávání přednosti určitým stavům skutečnosti před jinými*“ (Hofstede & Hofstede, 2007, s. 17). Na základě uznávaných hodnot v různých kulturách pak stanovil pět kulturních dimenzí, přičemž **dimenze** je „*aspekt kultury, který může být ve vztahu k jiným kulturám měřen*“ (Hofstede & Hofstede, 2007, s. 29). Tyto dimenze jsou: vzdálenost od moci, kolektivismus versus individualismus, feminita versus

maskulinita, vyhýbání se nejistotě a orientace krátkodobá či dlouhodobá (Hofstede & Hofstede, 2007).

Vzdálenost od moci poukazuje na rozdělení moci ve společnosti, kdy v kulturách s malou dělbou moci panují velké rozdíly mezi vládnoucími a řadovými členy, naopak v kulturách s velkou mírou dělby práce jsou rozdíly menší (De Vito, 2008).

Feminita versus maskulinita pak odráží míru mužského elementu jako je ambicióznost, asertivita nebo naopak ženského elementu, který se projevuje péčí o druhé, v dané kultuře (De Vito, 2008).

Vyhýbání se nejistotě vyjadřuje to, do jaké míry si ta která kultura cení předvídatelnosti. V kulturách, ve kterých se lidé se nejistoty obávají, je velmi ceněn řád a předvídatelnost (De Vito, 2008).

V dimenzi **individualismus versus kolektivismus** je kladen důraz na to, zda je významnější blaho jedince či blaho společnosti (De Vito, 2008).

Dlouhodobá či krátkodobá orientace pak poukazuje na to, zda se kultura zaměřuje spíše na budoucí odměny a je tak odměňována vytrvalost a šetrnost, nebo zda se odkazuje spíše k minulosti a současnosti a za ctnosti považuje úctu k tradicím, zachování tváře a plnění společenských závazků (Hofstede & Hofstede, 2007).

Pro potřebu této práce lze pak kultury rozdělit ještě z jiného hlediska, a sice podle toho, zda jsou **vysoko- či nízkokontextové**. Tato dimenze pak vyjadřuje, do jaké míry je informace považována za zakotvenou a beze slov sdílenou členy kultury, nebo zda je nutné vyjadřovat vše jasně a explicitně (De Vito, 2008).

Kromě Hofstedeho dimenzí existují také dimenze Trompenaarsovy, Schwartzovy, či GLOBE (Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness) dimenze a je nezbytné zmínit, že výsledky jednotlivých zemí se liší v závislosti na tom, který systém dimenzí byl použit (Lukeš et al., 2007). Pro účely této práce je však spíše stěžejní informace, že lze různé kultury porovnávat podle různých kritérií, přičemž výsledky jednotlivých dimenzí mohou korespondovat se způsoby, jakými se v té které kultuře komunikuje.

Vzhledem k tomu, že všechny výše zmíněné dimenze hrají významnou roli v tom, jak bude probíhat komunikace mezi členy v jednotlivých kulturách a také nastiňují, jaké třetí

plochy mohou nastat při komunikaci jednotlivců z různých kultur. Na tyto dimenze se budu odkazovat i dále ve své práci.

3 Interkulturní komunikace

Problematika interkulturní komunikace je v české odborné literatuře zpracována především s ohledem na problematiku mezinárodního obchodu či mezinárodního marketingu, Průcha (2010) odkazuje např. na díla Bočánkové, Světlíka, Šroňka. Interkulturní psychologii, ale také interkulturní komunikaci jako takové se pak věnuje především Průcha, ze kterého proto v této části své práce čerpám nejvíce, dále pak také např. Morgensternová.

Morgensternová a Gruber (2007, s. 115) definují interkulturní komunikaci jako „*druh komunikace, které se účastní příslušníci odlišných kultur. Vyznačuje se tím, že účastníci komunikace narážejí na rozdíly ve vzájemných komunikačních stylech a na rozdílné vnímání a chování.*“

V kontextu interkulturní komunikace je nutné vést v patrnosti, že každá kultura má své artefakty, jazyk, verbální a neverbální symboly, symbolické významy, normy, hodnoty, přesvědčení a tradice (Mottl, 2002). Právě s kulturními konvencemi a rituály pak souvisí **komunikační etiketa**, která zahrnuje mnoho aspektů verbální i neverbální komunikace. Mezi ně lze řadit rituály týkající se pozdravů, pravidla týkající se usmívání nebo např. projevování či potlačování emocí (Průcha, 2010).

V rámci interkulturní komunikace lze často sledovat také fenomén **konfúze**, což je „*zrcadlový obraz komunikace*“ (Watzlawick, 1998, s. 13). Ke konfúzi může docházet i v monokulturní komunikaci, a to v situaci, kdy je komunikace nesrozumitelná a zanechává jedince ve stavu nejistoty či neporozumění (Watzlawick, 1998). Je nasnadě, že k tomuto jevu dochází v interkulturní komunikaci ještě častěji než v té monokulturní, přičemž lidé mají tendenci řešit tuto situaci neporozumění vysvětlením na základě zkušeností ze své vlastní kultury. Tím se však neporozumění často ještě prohloubí (Morgensternová & Gruber, 2007).

Právě v souvislosti s potřebou zdokonalovat schopnost lidí dorozumět se s představiteli jiných kultur se vyvinul pojem **interkulturní kompetence**, který lze definovat jako „*způsobilost jedince realizovat s využitím osvojených znalostí o specifických národních/etnických kultur a příslušných dovedností efektivní komunikaci a spolupráci s příslušníky jiných kultur. Základem interkulturní kompetence je jazyková vybavenost jednotlivce a respektování kulturních specifických partnerů*“ (Průcha, 2010, s.46).

Pro přípravu lidí k efektivní interkulturní komunikaci se doporučuje následující postup: Nejprve je nutné poznat specifika své vlastní kultury. Poté by mělo následovat

poznání specifík oné odlišné kultury. Nakonec by pak měla být rozvinuta schopnost komparace obou kulturních modelů, což umožní lepší orientaci a přehled v situacích, kde by mohlo docházet ke kulturním odlišnostem a tedy k nedorozuměním (Průcha, 2007).

Jak jsem uvedla výše, v interkulturní komunikaci hraje velmi významnou roli **jazyk**, který je při komunikaci používán a míra jeho ovládnutí komunikujícími (Průcha, 2007). Při setkání lidí, kteří nemají stejný mateřský jazyk a k dorozumění používají jazyk třetí, je pak časté, že překládají obraty ze svého mateřského jazyka do jazyka komunikačního, přičemž některé obraty nemusejí být druhé straně srozumitelné, i když jednotlivým slovům rozumějí. Jako příklad lze uvést arabské slovo „měsíc“, přeložené do angličtiny jako „moon“. Pokud pak Arab použije spojení „You are a moon“, neznamena to, že je dotyčný „měsíc“, ale hezké děvče. Podobných příkladů by se pak dala najít celá řada napříč všemi jazyky (uvedla jsem svou vlastní zkušenost, nicméně podobné příklady uvádí např. také Morgensternová & Gruber, 2007).

K lepšímu porozumění kontextu by pak měla sloužit neverbální komunikace, která však v komunikaci mezi kulturami může mít právě opačný efekt. Interkulturním aspektům neverbální komunikace se věnuji v dalších kapitolách.

4 Interkulturní aspekty neverbální komunikace

Ač jsou některé složky neverbálního chování vrozené a geneticky určené a umožňují tak určitou interkulturní podobnost neverbálního chování, většina složek neverbálního projevu je, jak jsem zmiňovala již výše, dána kulturním kontextem a životními zkušenostmi (Morgensternová & Gruber, 2007). Přesto bych se však v úvodu této kapitoly ráda zaměřila na ty složky neverbálního chování, které jsou univerzální napříč kulturami, a teprve poté se budu věnovat kulturně specifickým aspektům neverbální komunikace.

4.1 Univerzální složky neverbální komunikace

Ač má kultura vliv na všechny formy komunikace, nemělo by být opomenuto, že mnohé komunikační způsoby jsou vlastní všem lidem a napříč všemi kulturami. Jak uvádí De Vito (2008), komunikační rozdíly mezi jednotlivými kulturami jsou spíše otázkou míry, než absolutní odlišnosti. Kulturní odlišnosti se navíc díky rozšíření medií a internetu pomalu zmenšují.

4.1.1 Univerzálnost vyjadřování emocí

Ačkoliv již Darwin upozorňoval na univerzálnost mimických výrazů, až do 60. let 20. století převažoval názor, že mimika i gestika jsou závislé výhradně na kultuře. Teprve po Ekmanových přesvědčivých výzkumech, které byly ověřeny několika dalšími výzkumníky, bylo obecně přijato tvrzení, že některé mimické výrazy jsou univerzálně čitelné napříč všemi kulturami a kulturně podmíněné je spíše to, zda jsou lidé ochotní projevovat své emoce navenek a v jaké míře (Ekman, 2007).

Mezi univerzálně čitelné výrazy patří ty, které vyjadřují následující emoce: **šťěstí** (happiness), **vztek** (anger), **znechucení** (disgust) a **smutek** (sadness). Výrazy zrcadlící obavu (fear) a překvapení (surprise) pak nebyly v některých primitivních kulturách přesně odlišovány, což může souviset s životními zkušenostmi tmnějších lidí, kteří mohli mít častěji překvapení spojené s obavami než jak tomu bývá u západních a vyspělých civilizací (Ekman, 2007).

Ekman (2007) dále upozorňuje na to, že během několikaměsíčního pozorování primitivních kmenů na Nové Quineji nezaznamenal žádný mimický výraz, který by dříve neznal ze svého prostředí. Kultura dle něj tedy ovlivňuje především míru projevování emocí mimikou.

Schiefenhövel (1997) pak dále poukazuje na univerzálnost **úsměvu**, kdy popisuje tzv. tichý úsměv (silent smile), který symbolizuje přátelskost a prosociální náladu. Tento úsměv se vyznačuje ukázáním zubů, zvednutím koutků a kontrakcí svalu orbicularis oculi. Univerzální je také hlasitý smích, u kterého je navíc napříč kulturami typické, že je „nakažlivý“ a lidé se takto vyjadřují. Za další možné univerzální výrazy je považované vyjádření zájmu a studu, zde jde však o kombinaci mimiky, zaměřenosti pohledu a pohybu hlavou (Andersen et al., 2003).

4.1.2 Vyjadřování sexuální přitažlivosti

Také v oblasti namlouvání se zdá, že existuje všeobecně platný systém, který je srozumitelný napříč všemi kulturami. Tímto fenoménem se zabýval především Irenäus Eibl-Eibesfeldt, který tvrdí, že pod kulturní vrstvou, která namlouvání ovlivňuje, lze najít dvě základní formy lidské sexuality: agonistickou sexualitu, která je vyjádřena dominancí muže a submisivitou ženy, a afiliativní sexualitu, ve které se odráží potřeba přilnout k druhému člověku a vytvořit s ním pevný osobní vztah (Eibl-Eibesfeldt, 2007). V namlouvání se pak projevuje chování, které napodobuje dětské chování, zejména u žen, které, pokud jsou mužem přitahovány, začínají využívat takových nonverbálních signálů, které zdůrazňují submisivitu (jako např. klopení očí, či sebedotýkání). Objevuje se také krčení ramen, potřásání hlavou apod. Prodlužuje se postupně oční kontakt, mění se tón hlasu (Givens, 1978).

Stejně mimické výrazy napříč kulturami lze sledovat také např. u žen, kterým bylo zalichoceno nebo u flirtujících párů (Eibl-Eibesfeldt, 2007).

4.1.2 Univerzálnost v gestech

Ač je mnoho gest kulturně podmíněných, některá z nich jsou univerzální napříč kulturami. Mezi tato univerzální gesta se řadí: ukázání (point), pokrčení ramen (shrug), přikývnutí (head-nod), tlesknutí (clap), pokynutí (backon), mávnutí (wave), gesto k zastavení (halt sign), poklepání na záda (pat on back), palec dolů (thumb down), naznačení ženského těla (outline female body), nakloněná hlava s dlaněmi přitisklými pod ní naznačující spánek, určování vzrůstu dítěte pomocí ploché dlaně (Argyle, 1988, s. 53). Za univerzální se dále považuje gesto „pojď ke mně“, které je vyjádřeno nataženou paží a pohybem prstů (Berry, 2002). Některá z těchto gest, jako například pokrčení ramen, se považují za vrozené (Argyle, 1988).

4.2 Odlišnosti napříč kulturami

Jak jsem zmiňovala již několikrát, nonverbální komunikace je ve velké míře ovlivňována kulturou, přičemž se uvádí několik oblastí neverbální komunikace, které jsou přímo kulturně

podmíněny. Jsou to: gesta a gestikulace, zaměření pohledu, interpersonální prostor, posturika (Matsumoto, 2006). Dále se kultury odlišují v tom, jaké významy pro ně mají barvy, či v chronemice (De Vito, 2008). Největší odlišností v rámci kultur je však míra celkové expresivity (Ekman, 2007).

Kultury lze rozřadit na základě jejich způsobu komunikace do různých kategorií, které mohou vycházet z Hofstedeho dimenzí, které jsem uváděla výše, lze je ale také rozdělit na základě jejich geografického umístění, kdy kultury z oblastí teplého klimatu vykazují určité společné znaky, stejně jako kultury z oblastí se studeným klimatem (Andersen et al., 2003).

Vzhledem k tomu, že různá řazení se mezi sebou prolínají, rozhodla jsem se, že ve své práci se pro lepší přehlednost budu věnovat postupně výše zmíněným oblastem, které jsou kulturně podmíněné, a uvedu, pro které kultury je typický ten který projev.

4.2.1 Odlišnosti v gestech a gestikulaci

Vzhledem k faktu, že lidé se při cestování často dostávají (a dostávají) do situací, kdy musí využívat k dorozumění se převážně jen gesta (tomuto odpovídá české úsloví „domluvit se rukama-nohama“), mělo se dříve za to, že také gesta jsou univerzální napříč kulturami. Po provedených výzkumech se však dospělo k závěru, že **symbolická gesta** (nazývaná také jako **emblémy**) jsou převážně kulturně podmíněná a v různých kulturách (už i napříč například Evropou) mohou mít stejná gesta různý význam (Berry, 2002).

Matsumoto a Hwang (2012) ve svém výzkumu dospěli ke třem kulturním odlišnostem, které se týkají emblémů. Prvním z nich je rozdíl ve formě emblému napříč kulturami **ve vztahu k verbální zprávě**, kdy například urážky mají v různých kulturách sice podobný slovní obsah, ale jejich neverbální vyjádření se různí.

Druhý druh odlišnosti se projevuje v **rozdílném chápání totožného gesta** (Matsumoto & Hwang, 2012). Vzhledem k tomu, že se jedná i o velmi často používaná gesta v našich podmínkách, uvedu několik příkladů gest, která mohou mít v různých kulturách naprosto odlišný význam.

Vytvoření kruhu z palce a ukazováku znamená ve Francii „Jsi nula“, v Japonsku „Prosím, dejte mi peníze“, zatímco v Brazílii a středomořských státech se jedná o obscénní gesto. Dva prsty vztyčené do tvaru písmene V jsou v mnoha zemích (zejména pak v USA) chápány jako symbol vítězství, v některých jihoamerických zemích však má toto gesto stejný význam, jako vztyčený prostředníček. V českém prostředí velmi obvyklé gesto „palec

nahoru“ může mít také různé významy. V Německu zastupuje číslo 1, v Japonsku číslo 5, v Saúdské Arábii „Jsem vítěz“, v Ghaně pak jde o urážku (De Vito, 2008). Je však na místě pokládat si otázku, zda konkrétně na vnímání tohoto gesta nemohou mít vliv i média, respektive sociální sítě jako je Facebook, kdy právě symbol palce nahoru vyjadřuje výraz „to se mi líbí“.

Třetí typ odlišnosti se týká **gest, která jsou typická pro konkrétní kulturu** a v jiných kulturách se neobjevují. Například pouze v jižní Asii existuje samostatné gesto pro omluvu, gesto symbolizující hlad bylo pozorováno pouze ve východní části Asie a gesto znamenající „pozití“ se objevuje pouze na Blízkém Východě (Matsumoto & Hwang, 2012).

Odlišná je také míra a rychlost gestikulace, kdy tzv. jižanské kultury gestikulují výrazněji než lidé ze severnějších oblastí (Kirch, 1979).

4.2.2 Odlišnosti v zaměření pohledu

Oční kontakt se napříč všemi kulturami pojí s vyjádřením síly, dominance, agrese, ale také jako projev náklonnosti a zájmu (Matsumoto, 2012; Argyle 1969). Vzhledem k tomu, že jak agrese, tak afiliace jsou takové tendence v chování, které významně ovlivňují stabilitu skupiny, platí v jednotlivých kulturách určitá pravidla pojící se k očnímu kontaktu s druhými lidmi, která by měla zamezit špatnému výkladu očního kontaktu druhým jedincem (Matsumoto, 2006). U kultur, které se označují jako „kontaktní“ nebo jako „bezprostřední“ se objevuje mnohem častější a delší oční kontakt než u nekontaktních, méně bezprostředních kultur. Mezi tyto bezprostřední kultury lze opět řadit jižanské kultury, arabské kultury (Andersen et al., 2003). Právě zde pak může docházet k velkým nedorozuměním mezi lidmi, neboť pro Araby je dlouhý, upřený pohled známkou upřímnosti a věnování pozornosti, zatímco pro západní Evropany či severní Američany je tento dlouhý pohled již hrozbou a je vnímán jako obtěžující (Hall, 1990). Zajímavé je také to, jak je pohled vnímán vzhledem k opačnému pohlaví. Zatímco v euro-americkém prostoru je běžné, že muži navazují oční kontakt i s neznámými ženami, v arabských zemích je toto chování velmi omezované (Al-Omari, 2006). Ženy z jiných kultur tak mohou mít dojem, že jsou ignorovány, zatímco absence očního kontaktu ze strany mužů je projevem úcty (Kocourková, 2009). Arabské kultuře se dále věnuji v kapitole číslo 5. Rozdílnost v očním kontaktu lze však pozorovat i u kultur, které by se mohly zdát velmi podobné. Jak uvádí Hall (1990), k nedorozumění dochází i mezi Američany a Angličany. Angličané jsou při konverzaci zvyklí vyjadřovat porozumění nebo souhlas mrknutím, což předpokládá, že při rozhovoru si partneři často hledí do očí.

Američané jsou oproti tomu od mala učeni, že dlouhé „zírání“ do očí je neslušné, souhlas při komunikaci vyjadřují spíše kývnutím hlavy a anglické „mrkání“ tedy vůbec nezaznamenají.

4.2.3 Odlišnosti v interpersonálním prostoru

Ač se ve všech kulturách odlišují čtyři zóny osobního prostoru (viz. kapitola 1.1.2) v každé kultuře se odlišuje rozpětí, které ta která zóna má. Nicméně i zde lze rozlišit kultury na jižanské a severské, kdy lidé z jižanských kultur mají tendence k menšímu rozpětí jednotlivých zón, než lidé ze severských kultur. (Matsumoto, 2006). Arabové, jihoevropané a latinoameričané jsou zvyklí stát blízko druhého, dokonce až tak, že mohou cítit dech komunikačního partnera (Berry, 2002). Pokud se pak setkají představitelé dvou kultur, kdy v každé z nich je zvykem dodržovat jinou vzdálenost s komunikačním partnerem, dochází často k tzv. proxemickému tanci, kdy se jeden z komunikujících neustále přibližuje a druhý oddaluje, přičemž oběma bývá tato situace nepříjemná (Wahlstrom, 1992).

S interpersonálním prostorem souvisí také **teritorialita**. Rozdílné chápání „svého“ prostoru lze pozorovat napříč kulturami, rozdíly jsou i mezi euroamerickými národy, kdy například Němci střeží své soukromí více než Američané, což se projevuje mimo jiné tím, že v Německu je, narozdíl od USA, již stání na zápraží bráno jako vstup na území domova, v německých firmách je častější zavírání dveří kanceláří, zatímco v USA je standardem politika otevřených dveří apod. (Hall, 1990).

4.2.4 Odlišnosti v pravidlech vyjadřování emocí

Ač jsou některé emoce vyjadřovány stejnými mimickými výrazy po celém světě (viz kapitola 4.1.1), v rámci jednotlivých kultur jsou odlišná pravidla pro vyjadřování emocí. Kultury se liší zejména frekvencí a intenzitou, se kterou jsou emoce vyjadřovány (Berry, 2002). Ekman (2007) uvedl pojem „**display rules**“, což jsou sociálně naučená, většinou kulturně podmíněná pravidla týkající se řízení výrazu, která určují, kdo může komu ukázat své emoce a kdy tak může učinit. Jednotlivá kulturní pravidla tak tedy předepisují, které emoce mají být předstírány, které potlačeny a které je možné vyjadřovat spontánně (Berry, 2002). Ekman a Friesen pak provedli výzkumy, ve kterých zkoumali vyjadřování emocí u Američanů a Japonců. Zde zjistili, že pokud při sledování emotivního filmu byli Američané či Japonci sami, pak reagovali na filmové scény stejnými výrazy a ve stejné míře. Jakmile s nimi však film sledoval i výzkumník, došlo k tomu, že Japonci častěji zakrývali negativní emoce úsměvem (Ekman, 2007). Na tyto výzkumy dále navázal Matsumoto, který sestavil seznam DRAI (Display Rules Assessment Inventory), pomocí kterého zkoumal, jak lidé z různých kultur vyjadřují emoce v různých situacích. Dospěl k výsledkům, že vyjadřování emocí

v různých kulturách má různá pravidla. Např. Američané a Rusové vyjadřují častěji hněv a opovržení než Japonci, Američané vyjadřují častěji obavy a znechucení než Rusové, stejně tak Američané častěji vyjadřují pocit štěstí než Rusové i Japonci (Matsumoto, 2006).

V souvislosti s tím, že jsou lidé z různých kultur zvyklí vyjadřovat své emoce v různých situacích různě, liší se i interpretace výrazů. Zde lze navázat na Hofstedovy dimenze a rozlišit kultury na individualistické a kolektivistické. Individualistické kultury podporují vyjadřování štěstí, ale omezují sdílení smutku. V kolektivistických kulturách pak dochází k opačnému jevu (Hofstede & Hofstede, 2007; Matsumoto, 2006). Obdobný výzkum s podobnými výsledky pak provedl také např. Bente et al. (2012). V kolektivistických kulturách pak lidé, oproti individualistickým kulturám, ale překvapivě hůře identifikují negativní emoce. Toto může být způsobeno obecně větší otevřeností ve vyjadřování emocí v individualistických kulturách. Mezi nejvíce individualistické kultury pak lze řadit anglicky mluvící země (USA, Austrálie, Velká Británie, Kanada, Nový Zéland) a Maďarsko a Nizozemí. Naopak mezi nej kolektivističtější kultury se řadí země jihoamerické: Guatemala, Ekvádor, Panama, Venezuela, Kolumbie). Česká republika se řadí k zemím spíše individualističtější (Hofstede & Hofstede, 2007). Kultury se dále liší tím, zda vyjadřovaný výraz chápou jako přímo úměrný vnitřnímu prožitku, nebo zda předpokládají, že vnitřní prožitek a výraz mohou být jiné. Zde se opět ukázal rozdíl mezi např. Američany a Japonci, kdy Američani sice předpokládají, že pozitivní výrazy mohou být přeháněny, u negativních výrazů ale, na rozdíl od Japonců, nehledali rozdíl mezi vyjádřenou mírou negativního prožitku a skutečnou, vnitřní mírou prožitku (Matsumoto, 2006).

4.2.5 Další odlišnosti

Jak jsem psala již výše, kultury se mezi sebou liší v mnoha dalších aspektech, například v chápání barev jako symbolu, či v nakládání s časem, což jsou aspekty, které také bývají řazeny do neverbální komunikace.

Porozumět tomu, jaké významy přisuzují jednotlivé kultury určitým **barvám**, je důležité ať již z různých obchodních hledisek, nebo z hledisek etikety při různých slavnostech a ceremoniálech (Madden et al., 2000). Tak např. bílá je v mnoha zemích symbolem čistoty a míru, v Japonsku a dalších asijských zemích však symbolizuje smrt. Modrá barva, v evropském prostředí vnímaná jako barva pozitivní, je v Íránu znakem něčeho negativního. Podobně rozporuplně je vnímána i purpurová barva, obvykle vyjadřující vznešenost, však v Latinské Americe znamená smrt (De Vito, 2008).

Také **nakládání s časem** je napříč kulturami rozdílné. Ilustrovat se to dá i rozšířenými rčeními. Zatímco v euroamerickém prostoru se používá úsloví „Čas jsou peníze“, v arabském světě je rozšířené přísloví „Kdo spěchá, je již mrtvý.“ V euroamerickém prostředí je nepřípustné nechat někoho čekat, zatímco v arabském světě je neomluvitelné nevěnovat se známému, kterého jedinec náhodně potká. Stejně tak stanovení „deadlinu“, tedy jev běžný v euroamerickém prostředí, je v mnoha kulturách brán jako drzost a přílišné naléhání (Hall, 1960).

5 Specifika neverbální komunikace v arabské a japonské kultuře

V této kapitole se budu věnovat dvěma rozdílným kulturám, a sice japonské a arabské. Tyto kultury jsem si vybrala z toho důvodu, že se výrazně liší jak mezi sebou navzájem, tak i od české kultury. Jsem si vědoma toho, že pojem „arabská kultura“ může být trochu zavádějící, neboť jednotlivé arabské země se od sebe mohou v mnoha ohledech lišit, nicméně určité znaky, pramenící i z islámu, který je v těchto zemích převažujícím náboženstvím, je možné sledovat napříč všemi arabskými zeměmi.

Arabské země lze dle Hofstedeho řadit mezi spíše kolektivistické země s velkou vzdáleností od moci, se spíše vyšším indexem maskulinity (i když např. Česká republika má tento index ještě vyšší) a středně vysokou mírou vyhýbání se nejistotě (Hofstede & Hofstede, 2007). Arabskou kulturu lze dále řadit mezi velmi kontaktní a vysokokontextovou (Al-Omari, 2006). S vysokou kontextovostí pak souvisí i nepřímá (indirectness) v komunikaci (Feghali, 1997). Pro Araby je dále typické, že je pro ně důležitý názor ostatních (což souvisí s výše zmiňovaným kolektivismem), čili při vystupování na veřejnosti si musí „zachovat svou tvář“ (Safadi & Valentine, 1990).

Japonská kultura je na první pohled té arabské velmi vzdálená, některé charakteristiky však mají shodné. Japonsko patří mezi středně kolektivistické země se spíše nižší vzdáleností od moci, což je v rozporu s obecně vžitou představou, že Japonsko je silně kolektivistická a hierarchizovaná země (dostupné z <http://geert-hofstede.com/japan.html>), velmi vysokým indexem maskulinity, vysokou mírou vyhýbání se nejistotě a vysokým indexem dlouhodobé orientace (Hofstede & Hofstede, 2007). Ač index individualismu a vzdálenosti od moci není tak vysoký, jako u ostatních zemí, vykazuje japonská kultura mnoho znaků typických pro kolektivistické kultury (dostupné z <http://geert-hofstede.com/japan.html>). Stejně jako arabská kultura je i ta japonská vysokokontextová a nepřímá (Hall, 1990) a také je pro ni velmi typické „zachování tváře“ (Tuleja, 2009). Pro japonskou kulturu je pak dále charakteristické, že sice má na jedné straně velmi detailně propracovanou mluvu těla, což ilustruje japonské přísloví „Všechno zlo pochází z úst“ (Kuchi wa wazawai no moto), na druhé straně je však silně omezované spontánní vyjadřování svých emocí a je nutné v komunikaci dodržovat velké množství pravidel (Ishii, 1973).

Právě tyto charakteristiky pak mají významný vliv na neverbální komunikaci.

5.1 Neverbální komunikace v arabské kultuře

Arabská kultura je kontaktní, při komunikaci vysokokontextová a nepřímá, jak jsem zmínila již v předchozím textu. Právě tyto charakteristiky naznačují, že neverbální řeč hraje v arabském světě velmi významnou roli a způsob jejího vyjadřování může být pro představitele jiné kultury nesrozumitelný či přímo nepříjemný (Hall, 1990). Pro arabskou neverbální komunikaci jsou typické následující znaky:

- vysoká míra kontaktnosti
- malé proxemické zóny, což znamená, že Arabové udržují menší vzdálenost od druhých
- velmi významnou roli hraje oční kontakt, kdy pohled do očí bývá značně delší než v západních zemích
- odlišná pravidla neverbálního chování při kontaktu mužů se ženami: nedochází k fyzickému kontaktu, pohled do očí je kratší či žádný, osobní vzdálenost je větší
- vyhýbání se používání levé ruky, zejména u starší generace (Al-Omari, 2006)
- z pohledu jiných kultur teatrálnost, přehánění v komunikaci, což má zaručovat, že sdělení bude bráno vážně (Ferghali, 1997).

Kromě těchto obecných znaků se v arabské neverbální komunikaci projevují další specifika.

Již samotné **přivítání se** je odlišné od euroamerických zvyklostí. Při podání ruky je stisk delší, zejména pak v Saúdské Arábii. Pokud je navázáno přátelství, pak při rozloučení bude stisk ruky ještě delší než při přivítání, přičemž stisk může trvat i několik minut (Al-Omari, 2006). V arabských zemích je dále zvykem se na uvítanou políbit (pokud se setkají přátelé stejného pohlaví), přičemž i dva muži (nebo dvě ženy), kteří jsou blízcí přátelé se líbají na tváře či ústa. Naopak pokud se vítají lidé opačného pohlaví, k polibku na tvář dochází jen mezi velmi blízkými přáteli či rodinnými příslušníky (Safadi & Valentine, 1990).

V arabské neverbální komunikaci se objevují také **gesta**, která mají specifický význam. Např. mnutí ucha bývá chápáno jako výstraha, zejména směrem k dítěti. Zatáhnutí za spodní víčko znamená pochyby. Palec s ukazováčkem přiložené k nosním dírkám vyjadřuje „Jdi k čertu“ apod. (Safadi & Valentine, 1990).

Velmi výrazným aspektem arabské neverbální komunikace je **proxemika a teritorialita**, respektive to, že Arabové obecně udržují jen velmi malý fyzický odstup od

druhých. Toto je typické zejména na veřejných místech, kde není nic neobvyklého, že na ulici dochází k náhodnému fyzickému kontaktu s neznámou osobou, neboť je zde běžné různé tlačení a strkání. Je to však důsledek toho, že pro Araby je veřejné prostředí skutečně veřejné, tedy nepatřící nikomu, a Arabové zde neuznávají různé „zabírání místa“ tak jak je tomu zvykem v našich podmínkách. Arabové totiž nedefinují sami sebe jako své tělo, jejich „já“ je hluboko uvnitř těla, a tak pro ně dotyk cizího člověka neznamena narušení konceptu „já“. Přítomnost druhých je pro ně životně důležitá, což vystihuje i arabské přísloví, které říká, že do Ráje bez lidí by se nemělo vstupovat, protože to je peklo. Pokud Arabové chtějí být sami, pak jednoduše přestanou mluvit, což je pro ně zhruba to samé, jako když severoevropané zavrou dveře do svého pokoje. Dále se uvádí, že je pro Araby typické, že jsou pro ně velmi důležité pachy, respektive vůně. Odtud pak pramení arabský zvyk stát u komunikačního partnera tak blízko, že cítí jeho dech. Umožňuje jim to lépe poznat chemii a emoce druhého člověka (Hall, 1990). Zda je však toto dýchání do tváře stále ještě běžným zvykem, je otázka, neboť samotní Arabové tvrdí, že se takto nechovají (Ferghali, 1997).

Jak jsem uváděla již výše, pro Araby je příznačný upřený **oční kontakt**. Pohled z očí do očí, který je přímý a souvislý je v této kultuře známkou poctivosti a čestnosti (Al-Omari, 2006). Při komunikaci je pak obvyklé, že posluchač i mluvčí udržují stálý oční kontakt, naopak vyhybání se pohledu je z arabské perspektivy neslušné. Klopení zraku je pak, stejně jako např. v české kultuře, považováno za příznak submisivity, v arabských zemích se však očekává, že toto bude nastávat zejména při konverzaci muže se ženou (Safadi & Valentine, 1990).

Velmi specifické je také arabské **nakládání s časem**. Pro Araby není tolik důležitý čas jako načasování (Al-Omari, 2006). Dále je v arabských kulturách běžné, že čas potřebný pro vyřízení určité záležitosti se odvíjí od vztahu s osobou, která o vyřízení požádala, respektive postavení oné osoby (Hall, 1960). Čas je v arabském pojetí spíše referenční bod, přičemž je běžné souběžné vyřizování několika věcí. Například sjedná-li si někdo s Arabem schůzku, neměl by být překvapený, že během této schůzky bude dotyčný odpovídat na telefonáty a přijímat další návštěvy (Ferghali, 1997). Charakteristická je také arabská nechuť k nejzazším termínům, tedy k jakýmsi ultimátům, do kdy má být co hotovo či vyřízeno. Stanovení nejzazšího termínu v arabských zemích celý proces spíše zpomalí, neboť v arabských zemích je stanovení „deadlinu“ považováno za neurvalé (Hall, 1960).

V arabských kulturách se projevují i další specifika týkající se neverbální komunikace, která jsou často spojená s islámem, což je převažující náboženství v arabských zemích.

S islámem souvisí např. to, že se k mnoha činnostem nepřísluší používat levou ruku, zejména pak při jídle (mnoho arabských pokrmů se jí pouze rukou) a při předávání darů druhým (Al-Omari, 2006). Souvisí to především s hygienickými návyky v arabských státech (které jsou ovšem do velké míry opět určovány výkladem Koránu), kdy levá ruka se používá při omývání na toaletě a je tedy považována za nečistou. Dále je nevhodné ukazovat podrážku boty, neboť ta je také považována za nečistou a jedná se o urážku (Kocourková, 2009). Užitečné je také vědět, že v arabských zemích mohou mít i barvy jiný význam než např. v evropském prostředí, zejména pak to, že zelená je barva islámu (De Vito, 2008). Méně známé je vyjádření „ne“, které zejména v Saúdské Arábii nebývá vyjádřeno přímo, ale tak, že je požadované řešení či konání neustále odkládáno (Kocourková, 2009).

5.2 Neverbální komunikace v japonské kultuře

Také japonská kultura, stejně jako ta arabská, má mnoho specifík, které ji mohou činit nesrozumitelnou a nepochopitelnou pro jedince pocházející z jiných kultur. Ač Japonsko dle Hofstedeho dimenzí nevychází jako přímo kolektivistická země, vzhledem k historii a tradici Japonska se při komunikaci Japonců uplatňují mnohé mechanismy, které bývají typické právě pro kolektivistické kultury (dostupné z <http://geert-hofstede.com/japan.html>). Právě z toho důvodu je také pro Japonce neverbální komunikace velmi významná. Japonská komunikace se vyznačuje následujícími charakteristikami:

- je rezervovaná a omezovaná
- je mluvčím kontrolovaná, neboť ukazování svých vnitřních pocitů na veřejnosti je ostudné
- jsou jasně vymezená pravidla pro muže a ženy (Ishii, 1973)
- fyzický kontakt je omezený
- je nemožné jednoznačně vyjádřit „ne“ (Kocourková, 2009)
- je nepřímá (Hall, 1990).

Z těchto základních charakteristik vyplývají i další specifika japonské neverbální komunikace. Stejně jako v arabské kultuře, také v té japonské má **přivítání** jiná pravidla než v euroamerickém prostředí. Vzhledem k tomu, že v japonské kultuře je omezen fyzický kontakt při komunikaci s druhými, používá se při pozdravu oboustranná úklona, kdy jedinec výše společensky postavený má právo se klanět o něco méně než jedinec níže postavený (Kocourková, 2009). Čím je úklon hlubší a delší, tím více se prokazuje druhému respekt.

Muži mají při úkloně paže podél těla, ženy mají dlaně na stehnech (dostupné z <http://www.tofugu.com/guides/japanese-body-language/>).

Pro jedince z jiné kultury pak mohou být zavádějící mnohá japonská **gesta**. K vyjádření hněvu se používají ukazováčky za hlavou, které tak vytvoří jakési „rohy“. K žádosti o odpuštění nebo k vyjádření díky za jídlo se užívá sepnutých dlaní. Stud je vyjádřen otevřenou dlaní na zátylku. Natažená ruka, jako kdyby k modlitbě, ale jen jednou rukou, znamená omluvu. Vztyčený malíček symbolizuje přítelkyni nebo manželku. Zatažení malíčkem za spodní víčko vyjadřuje nesouhlas. „Ne“ je vyjádřeno máváním rukou před obličejem ze strany na stranu. Ač je toto gesto využíváno pro vyjádření ne, původně mělo význam „neumím mluvit“, což je pro Japonce lépe snesitelná forma vyjádření odmítnutí (dostupné z <http://www.tofugu.com/guides/japanese-body-language/>).

Také **proxemika** a **teritorialita** mají v japonské kultuře svá určitá specifika. V japonské kultuře totiž fyzická vzdálenost lidí od sebe značí i to, jak jsou od sebe vzdáleni psychicky v rámci vertikální sociální struktury. Mladí lidé by si tak měli zachovávat odstup od starších, podřízení od nadřízených (Ishii, 1973). Na druhou stranu však v japonštině neexistuje slovo, které by znamenalo „soukromí“ (Hall, 1990) a Japonci si do jisté míry užívají davy, kde je dokonce přípustné náhodně se dotknout druhého bez toho, aby bylo nutné se omluvit (Ishii, 1973). Pokud hovoříme o teritorialitě, pak je zajímavé sledovat zařízení domů, kdy v japonských domovech je vše směřováno do středu tak, aby se uprostřed domu mohla setkávat rodina (Hall, 1960).

Stejně jako v arabské kultuře, i v japonské kultuře hraje velmi významnou roli oční kontakt, nicméně v porovnání s kulturou arabskou, má **oční kontakt** pro Japonce značně odlišný význam a používá se k vyjádření odlišných pohnutek. Přímý oční kontakt při komunikaci je pro Japonce nepříjemný, ohrožující a necítí se pak v komunikaci dobře. Pro japonskou kulturu je naopak přirozené, že pohled dolů nebo zavřené oči vyjadřují pozorné naslouchání druhému a souhlas s ním. Častý oční kontakt není typický ani v období namlouvání, kdy mladí Japonci spíše než na sebe hledí společně na nějaký objekt, např. na měsíc na obloze či na vázu s květinami na stole (Ishii, 1973).

V souvislosti s japonskou kulturou je důležité upozornit také na odlišné používání **úsměvu**. Japonský úsměv nebývá nutně vyjádřením radosti či souhlasu, ale spíše formou dodržování etikety. Japonské děti trénují od mala úsměv jako sociální povinnost, neboť je nutné předcházet konfliktům a smutku u lidí v okolí. Japonci se pak tedy usmívají i

v situacích, kde by jedinec z jiné kultury plakal, např. při oznámení o smrti dítěte apod. (Ishii, 1973).

Dalším typicky japonským projevem v neverbální komunikaci je přitakávání hlavou, což má obdobný význam jako úsměv a souvisí také s tím, že Japonci nejsou schopní vyjádřit přímé „ne“ (Ishii, 1973), pro vyjádření „ne“ existuje asi 17 nepřímých způsobů (Kocourková, 2009). Neustálé přitakávání pak má tedy opět sloužit k udržení rovnováhy a vyhnutí se konfliktu a nemusí znamenat souhlas (Ishii, 1973).

V Japonsku se projevují i další specifika v neverbální komunikaci, která jsou odlišná od jiných kultur. Je zde důsledné **rozdělení rolí pro ženy a muže**, kdy muž zajišťuje rodinu finančně a žena o rodinu pečuje v domácnosti, což se navenek projevuje mimo jiné i v tom, že i dnes je ještě velmi běžné, že žena obouvá svému muži po příchodu domácí obuv (Kocourková, 2009). S japonskou kulturou se dále pojí pojem „**ztráta tváře**“, což je pro Japonce velmi závažný problém. Ke „ztrátě tváře“ může dojít např. při pocitu neúspěchu ve skupině nebo při pocitu urážky ze strany druhého. V historii mohlo dojít po ztrátě tváře i k sebevraždě, dnes se jedná o újmu spíše psychickou, přičemž Japonci často přeruší kontakty s lidmi, mezi kterými ke ztrátě tváře došlo (Kocourková, 2009). Důležité je zmínit také to, že např. při předávání vizitky je potřeba používat obou rukou, jinak je možné Japonce urazit (Kocourková, 2009). Stejně jako v arabských zemích, také v Japonsku mají barvy jiný význam než je běžné v euroamerickém prostředí, takže např. bílá barva je znamením smutku a smrti (De Vito, 2008).

5.3 Porovnání neverbální komunikace v arabské a japonské kultuře

Z výše napsaného vyplývá, že jak arabská, tak japonská kultura se řadí v neverbálním projevu ke kulturám kolektivistickým, vysokokontextovým a nepřímým, které dále vymezují různá pravidla pro muže a ženy. Arabská kultura se však řadí mezi kultury kontaktní, kde je možné poměrně spontánně vyjadřovat pomocí neverbální komunikace své emoce. V Japonsku, oproti tomu, je spontánní vyjadřování emocí silně omezováno.

Pro větší přehlednost nyní předkládám tabulku, která vychází z poznatků uvedených výše v této kapitole a ve které porovnávám jednotlivé neverbální projevy a jaký význam mají v té které kultuře.

Projev	Arabská kultura	Japonská kultura
Přivítání	Dlouhé podání ruky, přímý	Úklona, sklopený pohled,

	pohled, u známých stejného pohlaví polibek	mladší se klaní staršímu, žena muži
Proxemika	Častý fyzický kontakt s druhými, malé osobní zóny	Fyzický odstup vyjadřuje psychický odstup a také odstup v rámci hierarchie, na veřejnosti jsou však strkanice běžné
Přímý oční kontakt	Výraz zájmu a věnování pozornosti	Výraz neslušného chování, hrozba
Vyhýbání se pohledu	Výraz nezájmu, neslušné chování	Výraz pozorného naslouchání, souhlasu
Úsměv	Radost, souhlas	Radost, souhlas, ale také sociální povinnost, úsměvu se užívá i ve smutných chvílích
Bílá barva	Nevinnost	Smrt, smutek

Pokud by se tedy potkali představitelé arabské a japonské kultury, došlo by v některých ohledech ke shodě, v jiných pak k nedorozumění. Japonci by nejspíš na Araby působili jako neupřímní a upjatí lidé, neboť se vyhýbají pohledu, fyzickému kontaktu s komunikačním partnerem, nedávají najevo své pravé emoce. Japonci by pak Araby mohli vnímat jako ohrožující jedince, kteří neumějí udržet své emoce.

Naopak je pro tyto kultury společné vymezení rolí pro muže a ženy a omezování veřejného projevu náklonnosti mezi partnery, chápání veřejného prostoru jako místa, kde je běžné se tlačit a strkat bez potřeby omluvy. U obou kultur se vyskytuje potřeba zachovat si tvář, s čímž souvisí i složité vyjadřování „ne“, přičemž u Japonců je tento fenomén ještě patrnější.

6 Návrh výzkumného šetření

V této části své bakalářské práce navrhnu výzkumné šetření, pomocí kterého by bylo možné zjistit, zda interkulturní výcviky zaměřené na neverbální komunikaci různých kultur mají v konečném důsledku skutečně efekt a zda zkvalitňují interpersonální komunikaci jedinců z různých kultur (přinejmenším ze subjektivního pohledu účastníků interkulturního výcviku).

6.1 Úvod

Jak již bylo uvedeno výše, neverbální komunikace je velmi důležitou součástí lidských interpersonálních interakcí, přičemž je ovlivňována zejména kulturou, ze které komunikační partneři pocházejí. Arabská a japonská kultura jsou pak takové kultury, které se od sebe v mnoha aspektech liší – jak od sebe navzájem, tak od české kultury. Navíc, jak uvádí Škrábová (2008), při porovnávání kultur je často vhodnější porovnávat dvě kultury pomocí pohledu třetí kultury, neboť tak ještě více vyniknou fenomény, které jsou pro dané kultury společné a také ty, kterými se liší. Také z toho důvodu jsem se rozhodla, že do svého výzkumu zahrnu i českou proměnnou.

Porovnáváním neverbální komunikace v jednotlivých kulturách se zabývalo mnoho sociálních psychologů, v českém prostředí se pak porovnávání české a japonské kultury, či české a arabské kultury věnovaly především ve svých pracech především Škrábová (2008, 2013) a Kantarová (2012).

Poznatky o zásadách a pravidlech neverbální komunikace v jednotlivých kulturách jsou pak velmi dobře uplatnitelné a nezbytné v mnoha oblastech, ať již v oblasti obchodu a průmyslu, kdy jsou určití zaměstnanci vysíláni na dlouhodobé pobyty v cizích zemích, v oblasti pedagogiky, kdy je potřeba porozumět dětem, které mají kořeny v jiné kultuře, tak i při běžném cestování, neboť díky znalosti zásad neverbální komunikace se lze vyhnout řadě nedorozumění a rozčarování. Poznání japonské i arabské kultury je tedy aktuální, neboť v ČR působí např. mnoho japonských firem, do některých arabských zemích pak odcházejí zdravotníci, jiné z nich jsou zase oblíbenými destinacemi pro dovolenou a zároveň z nich přicházejí lidé do ČR. Pro účely výzkumu bych za zemi reprezentující arabské země zvolila Egypt, neboť tato země je jakýmsi pojítkem mezi Araby a je určitým středem mezi modernějším západním a tradičnějším východním arabským světem (Khidayer, 2011).

Úkolem tohoto výzkumu by tedy bylo zjistit, v čem se liší arabská a japonská neverbální komunikace od české neverbální komunikace. Toto by bylo zjišťováno

kvalitativně tím způsobem, že by do vybraných rodin v určitých zemích (Japonsko, Egypt) byly vyslány vyškolené osoby, které by měly roli pozorovatelů.

Pokud by byl výzkum realizován, mohl by přispět k rozšíření poznatků o neverbální komunikaci nejen v Japonsku a Egyptě, ale také o poznatky týkající se české neverbální komunikace, což by mohlo být využito např. v rámci různých interkulturních výcviků.

6.4 Metodologie

6.4.1 Výběr respondentů

Respondenti pro výzkum by byli získáni z řad studentů, kteří se účastní zahraničních studijních pobytů, při kterých žijí v daných zemích přímo v rodinách. Byly by kontaktovány organizace, které studijní pobyty v zahraničí zprostředkovávají, s prosbou o možnost prezentace výzkumného záměru studentům, kteří se mají studijního pobytu zúčastnit.

Mezi tyto organizace lze řadit např. AFS, Dům zahraničních služeb, Student Agency, E.S.L. jazykové pobyty, které nabízejí pobyty v hostitelských rodinách v Egyptě a Japonsku, dále by pak byla kontaktována i zahraniční oddělení vysokých škol a univerzit.

Na základě počtu získaných respondentů bych se dále rozhodla, zda bude potřeba oslovovat ještě další organizace, či nejen studenty, ale také např. různé dobrovolníky, kteří bývají často ubytováni také přímo u hostitelských rodin. Vzhledem k omezenému počtu lidí, kteří mohou splňovat zvolená kritéria, by ideálně bylo získáno 15 respondentů, kteří by žili v Egyptě a 15 respondentů, kteří by žili v Japonsku.

Po získání respondentů mezi studenty by byly kontaktovány jejich hostitelské rodiny s prosbou, zda by alespoň jeden ze členů rodiny byl ochotný se výzkumu také účastnit.

Účast při tomto výzkumu by byla zcela dobrovolná, motivovaná drobnou odměnou, účastníci by byli seznámeni s výzkumným záměrem.

6.4.2 Výzkumné otázky

Jaké odlišnosti v neverbální komunikaci pocítují Češi při komunikaci s Egyptany a Japonci a naopak?

6.4.3 Hypotézy

H₀: Neverbální komunikace v Japonsku a Egyptě se zásadně neliší od neverbální komunikace v České republice.

H_A: Neverbální komunikace v Japonsku a Egyptě se liší od neverbální komunikace v České republice.

6.4.4 Průběh výzkumu

Po získání respondentů by navazovalo seznámení respondentů s výzkumným záměrem, přičemž by respondenti byli instruováni, čeho si mají při svém pobytu v zahraničí všimnout a co mají pozorovat. Byl by jim předán záznamový arch, ve kterém by byly připravené kolonky, čeho si mají respondenti při pobytu v zahraničí všimnout a co mají pozorovat (např. gesta, která se v českém prostředí nevyskytují, osobní odstup od druhých atd). Dalším úkolem respondentů by bylo zaznamenávat situace, ve kterých se jejich komunikační partneři dle nich chovali nepřiměřeně či nečitelně, a všimnout si při tom neverbální komunikace. Respondenti by měli za úkol každý týden po dobu jednoho měsíce elektronicky odesílat vyplněný záznamový arch.

Ten samý úkol by měla také hostitelská rodina, která by také zaznamenávala situace, ve kterých docházelo k nepochopení druhé strany, nepochopení, či konfliktu. Hostitelské rodině by instrukce byly předány elektronickou poštou.

Před vlastním výzkumem by však předcházela pilotáž vždy s jednou osobou a její rodinou, která žije v Egyptě či Japonsku, která by měla ten samý úkol, jako ostatní respondenti, nicméně by s její pomocí bylo možné doladit případné nedostatky záznamových archů či způsob jejich vyplňování a zasílání, nebo zúžit množství pozorovaných aspektů.

Po návratu respondentů ze zahraničí by následně proběhl kvalitativní rozhovor s respondenty, ve kterém by byly probrány vyplněné záznamové archy a v rámci kterého by se dále zjišťovaly specifitější fenomény týkající se neverbální komunikace v daných kulturách. V rozhovoru by byly položeny otázky týkající se toho, jak se respondenti v japonské či egyptské kultuře cítili, co jim působilo v rámci neverbální komunikace největší potíže, pokud nějaké měli, zda se během pobytu naučili číst i používat neverbální komunikaci japonské či egyptské kultury.

Stejně tak by byla telefonicky či přes aplikaci Skype kontaktována i hostitelská rodina, se kterou by se také analyzovaly vyplněné dotazníky a odlišné otázky by byly zaměřené na to, jakých odlišností v neverbální komunikaci si u českých studentů členové rodiny všimli.

Pokud by respondenti dodrželi pravidlo zasílat každý týden vyplněný záznamový arch a poté se zúčastnili rozhovoru, obdrželi by odměnu.

6.5 Vyhodnocení dat

Po sebrání všech záznamových archů a po uskutečnění rozhovorů by byla provedena analýza dat, kdy by nejprve bylo zkoumáno, v souladu se stanovenou výzkumnou otázkou, zda současné neverbální projevy v japonské a egyptské kultuře se liší od české neverbální komunikace. Dále by pak byly analyzovány výsledky rozhovorů, které by mohly odhalit největší třecí plochy mezi českou a japonskou a mezi českou a egyptskou kulturou a také to, zda je pro Čechy čitelnější egyptská či japonská neverbální komunikace a nakolik jsou Češi čitelní pro Japonce a Egyptany.

6.6 Výsledky

Výzkum může přinést následující výsledky:

- česká neverbální komunikace se od japonské a arabské neverbální komunikace výrazně neliší
- česká neverbální komunikace se od japonské a arabské neverbální komunikace výrazně liší
- česká neverbální komunikace se výrazně liší pouze od japonské neverbální komunikace
- česká neverbální komunikace se výrazně liší pouze od arabské neverbální komunikace

Na základě předchozích poznatků se dá předpokládat, že s největší pravděpodobností bude zjištěno, že neverbální komunikace Japonců i Arabů se liší od neverbální komunikace, na kterou jsou Češi zvyklí ze své kultury. Výzkum by však dále mohl přinést zajímavé výsledky ale také v tom, která kultura je Čechům bližší a zda si naopak Japonci a Egyptané všimli nějakých „typicky českých“ charakteristik projevovaných v neverbální komunikaci.

6.7 Diskuze

Je zřejmé, že výzkum bude ovlivněn mnoha proměnnými. Vzorek studentů, kteří odjíždějí na zahraniční pobyt do Japonska či Egypta není reprezentativním vzorkem české populace. Stejně tak hostitelské rodiny v Japonsku či Egyptě nejsou reprezentativním vzorkem japonské či egyptské populace, neboť je pravděpodobné, že tyto rodiny jsou již zvyklé na zahraniční hosty a jejich neverbální projev bude tomuto přizpůsoben. Kromě toho, že se nejedná o reprezentativní vzorky, může být dalším úskalím skutečnost, že každý z respondentů může mít jinou míru sociální dovednosti a schopnosti adaptace v cizím prostředí, či jinou míru všímavosti, a stejně tak se tyto odlišnosti mohou vyskytovat u členů hostitelské rodiny. Rizikové může být také vyplňování záznamových archů spojených s následující odměnou –

někteří z respondentů mohou arch vyplnit zcela podle své fantazie a nikoliv podle skutečnosti jen proto, aby nepřišli o slíbenou odměnu.

Vliv na výsledky pak samozřejmě může mít také to, nakolik jsou jednotliví respondenti a jejich hostitelské rodiny a další lidé z okolí obeznámeni se specifiky daných kultur.

Záznamové archy vyplňované hostitelskou rodinou a rozhovory se členy těchto rodin pak mohou být samozřejmě opět ovlivněny kulturně, tedy že Japonci a Egypťané se budou různit v míře, v jaké mají tendenci v záznamovém archu a rozhovoru chválit, poukazovat na nedostatky, vyplňovat arch pečlivě či ho jen „odbýt“. Stejně tak by jednotlivým různým položeným otázkám mohli Egypťané a Japonci rozumět odlišně.

Také je zřejmé, že neverbální komunikaci nelze oddělit zcela od ostatních složek komunikace, čili i tato proměnná bude do výzkumu vstupovat.

Pokud by výzkum měl být skutečně vypovídající, bylo by jistě vhodné využít nejen možnosti záznamových archů a následných rozhovorů s respondenty, ale také použít videokameru a přímo zaznamenávat interakce mezi jednotlivými kulturami Čechů a Japonců nebo Čechů a Egypťanů a tento videozáznam následně analyzovat. Takový výzkum by však byl velmi náročný na realizaci, domnívám se tedy, že je vhodnější nejdříve využít možnosti pozorování a rozhovoru a teprve poté případně zaměřit pozornost již na konkrétní fenomény a ty natočit.

Závěr

Neverbální komunikace je nedílnou součástí interpersonálních interakcí, přičemž velmi významou roli při jejím formování hraje kultura.

Kulturní proměnná vstupuje snad do všech oblastí neverbální komunikace, jednotlivé kultury se liší v chápání gest, postojů, proxemiky, teritoriality, času atd., největší odlišnost obecně však je v tzv. „display rules“, tedy v tom, do jaké míry je kulturou podporováno či omezováno otevřené vyjadřování právě prožívaných emocí a při jaké příležitosti má být prezentována ta která emoce.

Jednotlivé kultury dále mohou být rozdělovány podle určitých kritérií do různých skupin, přičemž u kultur spadajících do té samé skupiny je možné pozorovat podobné projevy v neverbální komunikaci.

Cílem této bakalářské práce bylo tedy předesítnout problematiku neverbální komunikace se zaměřením zejména na její interkulturní aspekty a dále pak porovnat neverbální projevy, které jsou považovány za univerzální, a ty, které jsou kulturně podmíněné. Pro zdůraznění role, kterou hraje v neverbální komunikaci kultura, jsem se rozhodla porovnat dvě odlišné kultury: arabskou a japonskou. Tyto kultury se nejen v oblasti neverbální komunikace v mnoha ohledech liší (v oblasti proxemiky, očního pohledu, v používaných gestech ad.), v některých aspektech jsou si však překvapivě blízké (jasné rozlišení role muže a ženy, snaha o zachování tváře, nepřímé vyjadřování odmítnutí apod.).

Závěrečná část práce pak obsahuje návrh na výzkumné šetření, ve kterém by se zjišťovalo, zda se arabská a japonská kultura ve svých neverbálních projevech skutečně liší od české kultury, v jakém směru a zda naopak lze určit, jaké neverbální projevy jsou typické pro českou kulturu. Pokud by byl výzkum realizován, mohly by jeho výsledky sloužit např. v různých interkulturních výcvicích.

Seznam použité literatury

- Al-Omari, J. (2002). Business Culture. In Shoult, C. *Doing business with Saudi Arabia*. London: Kogan Page.
- Andersen, P. A., Hecht, M. L., Hoobler, G. D. & Smallwood, M. (2003). Nonverbal Communication Across Cultures. In Gudykunst, W. *Cross-cultural and intercultural communication*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Argyle, M. (1969). *Social interaction*. London: Methuen.
- Argyle, M. (1988). *Bodily Communication*. London: Routledge.
- Aronson, E. T. (2010). *Social psychology*. Boston, Mass: Pearson.
- Berry, J. (2002). *Cross-cultural psychology: research and applications*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Bente, G., Dratsch, T., Leuschner, H. & Al-Issa, A. (2012). A True Core of Cultural Stereotypes? Discerning Individualism-Collectivism From Nonverbal Behavior. *International Communication Association, Sheraton Phoenix Downtown* [online]. Retrieved from http://citation.allacademic.com/meta/p555592_index.html.
- DeVito, J. (2008). *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada.
- Eibl-Eibesfeldt, I. (2007). *Human ethology*. New Brunswick, N.J.: Aldine Transaction.
- Ekman, P. (2007). *Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Owl Books.
- Ekman, P., & Friesen, W. (2003). *Unmasking the face: a guide to recognizing emotions from facial clues*. Cambridge, MA: Malor Books
- Feghali, E. (1997). Arab Cultural Communication Patterns. *International Journal of Intercultural Relations*, 21(Aug), pp. 345-378.
- Givens, D. The nonverbal basis of attraction: Flirtation, courtship, and seduction. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes*, 41(Nov), pp. 346-359.
- Hall, E. (1990). *The hidden dimension*. New York: Anchor Books.
- Hall, E. (1990). *The silent language*. New York: Anchor Books.

- Hall, E. (1960). The Silent Language in Overseas Business. *Harvard Business Review*, 38(May/Jun), pp. 87-96.
- Hofstede, G., & Hofstede, G. (2007). *Kultury a organizace: software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: Linde.
- Ishii, S. (1973). Characteristics of Japanese Nonverbal Communicative Behaviour. *Communication*, 2(Nov), pp. 43-60.
- Janoušek, J. (1988). *Sociální psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- Janoušek, J. (2008). Sociální komunikace. In Výrost, J., & Slaměník, I. *Sociální psychologie*. Praha: Grada.
- Kantarová, K. (2012). *Arabové v Teplicích. Česko-arabské interakce z perspektivy českých mluvčích*. Praha.
- Khidayer, E. (2011). *Arabský svět – jiná planeta?* Praha: Mladá fronta.
- Kirch, M. S. (1979). Non-Verbal Communication Across Cultures. *Modern Language Journal*, 63(Dec), pp. 416-424.
- Kocourková, J. (2009). *Etiketa na cesty, aneb, Jiný kraj, jiný mrav*. Velké Bílovice: TeMi CZ.
- Lukeš, M., Bürger, J., Lorencová, H., Thomas, A. & Nový, I. (2007). Solving Culturally Bound Leadership Issues in German-Czech Companies. In Kolman, L. *Komunikace mezi kulturami: aplikace znalostí v obchodu, managementu a správě*. Davle: Kernberg.
- Madden, T. J., Hewett, K. & Roth, M. S. (2000). Managing Images in Different Cultures: A Cross-National Study of Color Meanings and Preferences. *Journal of International Marketing*, 8(4), pp. 90-107.
- Matsumoto, D. (2006). Culture and Nonverbal Behavior. In Manusov, V., & Patterson, M. *The SAGE handbook of nonverbal communication*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Matsumoto, D., & Hwang, H. (2013). Cultural Similarities and Differences in Emblematic Gestures. *Journal of Nonverbal Behavior*, vol. 37(issue 1), pp. 1-27.
- Morgensternová M. & Gruber J. (2007). Umění interkulturní komunikace. In Morgensternová, M., & Šulová, L. *Interkulturní psychologie: rozvoj interkulturní senzitivity*. (Vyd. 1., pp. 114-122). Praha: Karolinum.
- Nakonečný, M. (1999). *Sociální psychologie*. Praha: Academia.

- Průcha, J. (2010). *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada.
- Průcha, J. (2007). *Interkulturní psychologie: sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů*. Praha: Portál.
- Safadi, M. & Valentine, C. A. (1990). Contrastive analyses of American and Arab nonverbal and paralinguistic communication. *Semiotica*, 82 (Mar/Apr), pp. 269-292.
- Schiefenhövel, W. (1997). Universals in Interpersonal Interactions. In Segerstråle, U., & Molnár, P. *Nonverbal communication: where nature meets culture*. (pp. 61-85). Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Škrábová, M. (2013). *Komparace interkulturní kompetence českých a japonských vysokoškolských studentů*. Praha.
- Škrábová, M. (2008). *Psychologické aspekty personální práce v japonské společnosti v ČR*. Praha.
- Tuleja, E. (2009). *Intercultural communication for business*. Mason, OH. USA: South-Western Cengage Learning.
- Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.
- Wahlstrom, B. (1992). *Perspectives on human communication*. Dubuque: WCB.
- Watzlawick, P. (1998). *Jak skutečná je skutečnost?: mylné představy, klamání, porozumění*. Hradec Králové: Konfrontace.
- Zárubová-Pfeffermannová, N. (2008). *Gesta a mimika: učební texty pro studenty nonverbálního a komediálního divadla*. Praha: Akademie múzických umění v Praze, Hudební fakulta, katedra nonverbálního a komediálního divadla.
- Komunikace (2013). In *ABZ slovník cizích slov*. [cit. 2013-05-28]. Dostupné z WWW: <<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/komunikace>>.
- Japan – Geert Hofstede. (2013). In *The Hofstede Centre*. [cit 2013-07-10]. Dostupné z WWW: <<http://geert-hofstede.com/japan.html>>.
- Japanese Body Language (2013). In *Tofugu*. [cit 2013-07-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.tofugu.com/guides/japanese-body-language/>>.

